

University of Groningen

Steun vanuit de zorginstelling

ter Heijne, R. E.

IMPORTANT NOTE: You are advised to consult the publisher's version (publisher's PDF) if you wish to cite from it. Please check the document version below.

Document Version

Publisher's PDF, also known as Version of record

Publication date:

2004

[Link to publication in University of Groningen/UMCG research database](#)

Citation for published version (APA):

ter Heijne, R. E. (2004). *Steun vanuit de zorginstelling*. Wetenschapswinkel Geneeskunde en Volksgezondheid, UMCG .

Copyright

Other than for strictly personal use, it is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

The publication may also be distributed here under the terms of Article 25fa of the Dutch Copyright Act, indicated by the "Taverne" license. More information can be found on the University of Groningen website: <https://www.rug.nl/library/open-access/self-archiving-pure/taverne-amendment>.

Take-down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Downloaded from the University of Groningen/UMCG research database (Pure): <http://www.rug.nl/research/portal>. For technical reasons the number of authors shown on this cover page is limited to 10 maximum.

Samenvatting

De Nederlandse zorginstellingen kampen tegenwoordig vaak met lange wachtlijsten en hoge werkdruk. Ze reageren op deze problemen door te onderzoeken hoe efficiënter kan worden gewerkt en adequater kan worden ingespeeld op wensen en behoeften vanuit hun omgeving.

Tevens proberen ze de kwaliteit van zorg en daarmee de zorgsatisfactie te verhogen. Over kwaliteit van zorg vanuit patiëntenperspectief bestaat veel literatuur. Uit de meeste literatuur komt een aantal gezamenlijke criteria naar voren. Het gaat dan vooral om toegankelijkheid, betrouwbaarheid, dienstverlening en vertrouwen en empathie. Op basis van deze criteria vormt de patiënt zich een oordeel over de kwaliteit van zorg, de zorgsatisfactie. Dit oordeel wordt tevens beïnvloed door de verhouding tussen de verwachte zorg en de ervaren zorg binnen de zorginstelling. De zorgsatisfactie zou daarnaast kunnen worden beïnvloed door andere factoren. Twee factoren die hierbij van belang zijn, zijn sociale steun en gepercipieerde controle. Zij zouden verband kunnen houden met de behoefte aan steun vanuit het ziekenhuis en de zorgsatisfactie indirect beïnvloeden omdat sneller of minder snel voldaan kan worden aan de behoeften van patiënten aan steun vanuit het ziekenhuis. Uit onderzoek onder patiënten blijkt dat zij steun vanuit de zorginstelling als kwaliteitsaspect van het criterium vertrouwen en empathie erg belangrijk vinden. De cliëntenraad van het Wilhelmina Ziekenhuis Assen (WZA), waar het onderzoek heeft plaatsgevonden, is ook geïnteresseerd in dit kwaliteitsaspect. Daarom is besloten het kwaliteitsaspect steun vanuit de zorginstelling in combinatie met sociale steun en gepercipieerde controle te onderzoeken. Het is niet duidelijk welke verband gepercipieerde controle en sociale steun houden met steun vanuit de zorginstelling. Onderzoek zal uitwijzen of deze patiëntgerelateerde factoren invloed uitoefenen op de steunbehoefte en indirect op de zorgsatisfactie. Om de tevredenheid van de patiënten over steun vanuit het WZA in kaart te brengen worden twee methoden gehanteerd.

Als eerste zijn dit rapportcijfers per onderdeel van steun vanuit het WZA. Als tweede zijn combinatiescores gemaakt van gehecht belang aan bepaalde steun en de hoeveelheid ontvangen steun. Deze combinatiescores worden VIZ (Vervulling Interpersoonlijke Zorgbehoefte) scores genoemd. De probleemstelling en de bijbehorende deelvragen van het onderzoek luiden als volgt:

• **Wat is het verband tussen sociale steun, gepercipieerde controle en het belang dat men hecht aan steun vanuit de zorginstelling en de hoeveelheid ontvangen steun vanuit de zorginstelling, en wat is het verband tussen tevredenheid over deze steun, het resultaat van de ingreep en de zorgsatisfactie?**

1. Wat is het verband tussen de tevredenheid van de patiënt over de sociale steun die hij ontvangt en het belang dat hij hecht aan steun vanuit het WZA?

2. Wat is het verband tussen de tevredenheid van de patiënt over de sociale steun die hij ontvangt en de hoeveelheid ontvangen steun vanuit het WZA?

3. Wat is het verband tussen het gevoel van controle van de patiënt en het belang dat hij hecht aan steun vanuit het WZA?

4. Wat is het verband tussen het gevoel van controle van de patiënt en de hoeveelheid ontvangen steun vanuit het WZA?

5. Wat is het verband tussen tevredenheid over sociale steun en gepercipieerde controle enerzijds en de VIZ scores anderzijds?

6. Wat is het verband tussen gehecht belang aan steun vanuit het WZA, de hoeveelheid ontvangen steun vanuit het WZA en de VIZ score?

7. Wat is het verband tussen gehecht belang aan steun vanuit het WZA, de hoeveelheid ontvangen steun vanuit het WZA en het rapportcijfer voor deze steun?

8. Wat is het verband tussen de VIZ scores en de rapportcijfers voor steun vanuit het WZA?

9. Wat is het verband tussen het rapportcijfer voor steun vanuit het WZA, de VIZ score voor steun vanuit het WZA en de tevredenheid over de gehele behandeling in het WZA?
10. Wat is het verband tussen de tevredenheid over het resultaat van de ingreep en de tevredenheid over de gehele behandeling?

Het onderzoek bestaat uit een kwantitatief en een kwalitatief gedeelte. Hiervoor is een groep van 112 patiënten benaderd die in de periode van 1 juli 2002 tot en met 23 april 2003 is behandeld in het WZA op de afdeling chirurgie. Zij hebben allen een ingreep ondergaan die valt onder de categorie “grote buikoperaties”. Uiteindelijk hebben 73 patiënten een ingevulde vragenlijst teruggestuurd. De respons komt hiermee op 65.2%. Voor het kwalitatieve gedeelte van het onderzoek zijn uit deze groep 34 patiënten benaderd, 11 patiënten hiervan waren bereid tot een open interview. Dit is een response van 32.4 %. De gegevens uit het kwantitatieve gedeelte van het onderzoek zijn verwerkt en geanalyseerd in SPSS.

Over het algemeen hechten de patiënten veel belang aan steun vanuit het WZA. De hoeveelheid ontvangen steun vanuit het WZA is niet bij alle patiënten groot. Dit kan een oorzaak zijn van een lagere tevredenheid over steun vanuit het WZA en een lagere zorgsatisfactie. Het geeft de noodzaak aan voor de VIZ scores van gehecht belang aan steun en ontvangen steun als maat voor tevredenheid. Uit deze scores blijkt dat vooral bij de onderdelen steun bij het maken van keuzes en betrokkenheid bij de behandeling discrepanties bestaan tussen het gehechte belang aan deze steun en de hoeveelheid steun die men heeft ontvangen. Het gemiddelde rapportcijfer dat patiënten hebben gegeven voor steun vanuit het WZA is 7.4, ruim driekwart van de patiënten is erg tevreden met de steun vanuit het WZA (score boven een 7). Ook ongeveer driekwart van de patiënten is tevreden over het resultaat van de ingreep in het WZA. Tenslotte geven de patiënten voor de gehele behandeling in het WZA gemiddeld een 8, bijna driekwart van de patiënten is erg tevreden over de behandeling (score boven een 7).

Het blijkt dat er geen verband bestaat tussen tevredenheid over sociale steun en het totaal gehechte belang aan steun vanuit het WZA en de totale hoeveelheid ontvangen steun vanuit het WZA. Daarnaast blijkt dat er ook geen verband is tussen gepercipieerde controle en het totaal gehechte belang aan steun vanuit het WZA en de totale hoeveelheid ontvangen steun vanuit het WZA. Dit geldt wel voor sommige onderdelen van steun vanuit het WZA.

Patiënten die tevreden zijn over sociale steun vinden wel dat ze significant meer informatieve steun vanuit het WZA hebben ontvangen. Patiënten met een hoge gepercipieerde controle vinden dat ze significant minder informatieve steun vanuit het WZA hebben ontvangen en hechten significant meer belang aan betrokkenheid bij de behandeling.

Patiënten die tevreden zijn over sociale steun hebben een significant hogere VIZ score voor informatieve steun vanuit het WZA. Mensen met een hoge gepercipieerde controle hebben een significant lagere VIZ score voor informatieve steun vanuit het WZA, zij hebben ook een significant lagere totale VIZ score. Hoe groter de hoeveelheid ontvangen steun, hoe tevredener men is over steun vanuit het WZA. Dit geldt zowel voor tevredenheid gemeten aan de hand van rapportcijfers als aan de hand van de VIZ scores. Het gehechte belang aan steun vanuit het WZA oefent bij een regressieanalyse een significant negatieve invloed uit op het rapportcijfer voor steun vanuit het WZA. Er bestaat een positief verband tussen de VIZ scores

van steun vanuit het WZA en de rapportcijfers voor steun vanuit het WZA. Verder leidt een grotere tevredenheid over steun vanuit het WZA (rapportcijfers en VIZ scores) tot een grotere tevredenheid over de gehele behandeling in het WZA. Tenslotte hangt het resultaat van de ingreep ook sterk samen met de tevredenheid over de gehele behandeling. Deze laatste samenhang valt vrijwel geheel weg als het hele onderzoeksmodel in één keer wordt getoetst met een regressieanalyse. Het rapportcijfer voor steun vanuit het WZA houdt als enige variabele sterk positief verband met de tevredenheid over de gehele behandeling. Het gaat dan vooral om het rapportcijfer voor steun bij het uiten en verwerken van gevoelens. De gegevens die naar voren zijn gekomen uit het kwalitatieve gedeelte van het onderzoek geven geen direct antwoord op de deelvragen. Zij dienen als verdieping van het cijfermateriaal uit het kwantitatieve gedeelte. Sociale steun blijkt door alle patiënten als positief te worden ervaren. Het verbetert vooral hun geestelijk welzijn maar soms ook hun lichamelijke welzijn als familie of vrienden de verpleging op bepaalde zaken attenderen. De relatie tussen sociale steun en steun vanuit het ziekenhuis is niet duidelijk. Een grote mate van gepercipieerde controle kan in de vorm van assertiviteit leiden tot het onttrekken van meer steun door de patiënt vanuit het ziekenhuis. Ontevredenheid van patiënten wordt veroorzaakt doordat de ervaren steun negatief afwijkt van de verwachte steun vanuit het ziekenhuis. Wanneer patiënten niet tevreden zijn over één van de steuncriteria leidt dit tot een lagere tevredenheid over de totale steun vanuit het ziekenhuis. Een lagere tevredenheid over deze steun leidt vervolgens tot een lagere tevredenheid over de gehele opname en een lagere zorgsatisfactie. Uit het onderzoek blijkt dat tevredenheid over sociale steun positief verband houdt met de hoeveelheid ontvangen informatieve steun vanuit het WZA. Patiënten weten waarschijnlijk met behulp van mensen uit hun sociale netwerk meer informatieve steun vanuit het WZA te onttrekken. Hierdoor leidt tevredenheid over sociale steun ook tot tevredenheid over informatieve steun vanuit het WZA, omdat waarschijnlijk goed aan hun behoeften aan informatieve steun vanuit het WZA wordt voldaan. Patiënten met een grote gepercipieerde controle hechten meer belang aan betrokkenheid bij de behandeling. Zij vinden niet dat ze meer zijn betrokken bij de behandeling en ze vinden dat ze minder informatieve steun hebben ontvangen dan andere patiënten. Dit leidt ertoe dat patiënten met een grote gepercipieerde controle minder tevreden zijn over informatieve steun vanuit het WZA en ook minder tevreden zijn over steun totaal vanuit het WZA. Hieruit blijkt de noodzaak om rekening te houden met het gehechte belang van patiënten aan (bepaalde) steun. De VIZ scores laten zien dat het gehechte belang aan steun en de hoeveelheid ontvangen steun samen een belangrijke rol spelen bij de tevredenheid over steun en de tevredenheid over de gehele behandeling. De VIZ scores correleren positief met de rapportcijfers voor steun en zijn een betrouwbare maat voor tevredenheid over steun vanuit het WZA. Omdat ze rekening houden met het gehechte belang aan steun vanuit het WZA zijn zij een betere indicatie voor tevredenheid over steun vanuit het WZA dan de rapportcijfers. De steun die vanuit het WZA wordt gegeven moet worden afgestemd op het gehechte belang aan steun. Hierdoor komt de ervaren zorg beter overeen met de verwachte zorg. Tenslotte bepaalt tevredenheid over steun vanuit het WZA in de vorm van rapportcijfers in grote mate de tevredenheid over de gehele behandeling, de zorgsatisfactie. Het blijkt dan vooral te gaan om het rapportcijfer voor steun bij het uiten en verwerken van gevoelens. Dit komt overeen met het onderzoek van de NCPF waaruit blijkt dat patiënten bejegening en steun belangrijke aspecten vinden van de zorg. Wanneer het WZA streeft naar verhoging van de kwaliteit van zorg en de zorgsatisfactie is het belangrijk veel aandacht te besteden aan steun en bejegening. Belangrijk is daarnaast het in kaart brengen van het gehechte belang aan steun van patiënten. Hierdoor kan zorg op maat worden verleend, komt de ervaren zorg meer overeen met de verwachte zorg en kan de zorgsatisfactie worden vergroot.